

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS)'NİN FAYDALARI VE KURUM BÜNYESİNDE EBYS YAPILANDIRMAYA YÖNELİK BİR YOL HARİTASI

Mehmet Bilge Kağan ÖNAÇAN*
Tunç Durmuş MEDENİ**
Özlem ÖZKANLI***

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, EBYS'nin kuruma ve kurum içindeki bilgi yönetim sürecine sağlayacağı faydalar ile güncellenmekte olan mevzuatın kamu kurum ve kuruluşlarının belge yönetim kültüründe oluşturacağı değişiklik hususunda farkındalık yaratmak ve kurum içinde EBYS yapılandırma sürecinde rehberlik edecek bir yol haritası ortaya koymaktır. Bu çalışmada, literatür taraması yapılmış, özellikle yürürlükteki mevzuat detaylı bir şekilde gözden geçirilmiş ve kurum içinde EBYS yapılandırma sürecinde edinmiş olduğumuz tecrübelerden faydalanılmıştır. Güncelleme çalışmaları devam etmekte olan yeni mevzuat gereği yakın gelecekte her kurumun bünyesinde bir EBYS yapılandırmasının kaçınılmaz olduğu değerlendirilmektedir. Bu çalışmanın, kurum bünyesinde EBYS yapılandırmaya hazırlanan kurumlara rehberlik edeceğini ümit etmekteyiz.

Anahtar Kelimeler: Elektronik Belge Yönetim Sistemi, EBYS, Doküman Yönetim Sistemi, DYS, Elektronik İmza (e-imza).

THE BENEFITS OF ELECTRONIC RECORD MANAGEMENT SYSTEM (ERMS) AND A ROADMAP FOR CONFIGURATION OF ERMS IN INSTITUTION

ABSTRACT

The aim of this study is to create an awareness of the benefits of ERMS to an institution and its information management process and of the changes to the record management culture of public institutions and organizations, which are to be brought along with the legislation being updated, as well as to put forward a road map that will guide the configuration of an ERMS within an institution. Within the scope of this study, the relevant literature has been reviewed; particularly the legislation in force has been examined and experience we gained in the process of configuring an ERMS has been of use. It is considered that due to the legislation being updated, within the near future, configuring an ERMS in every institution is inevitable. We hope that this study would provide guidance to the institutions, which are prepared to configure an ERMS within their structure.

Key Words: Electronic Record Management System, ERMS, Document Management System, DMS, Electronic Signature (e-Signature).

* Ankara Üniversitesi, İşletme Doktora Öğrencisi

** Dr., Türksat, e-Devlet ve Bilgi Toplumu Direktörlüğü

*** Prof.Dr., Ankara Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Öğretim Üyesi

1. GİRİŞ

Adı ne olursa olsun içsel ve dışsal unsurlarla iletişim halinde olan tüm kurumlar önceden belirlenmiş bir sistem içerisinde belge üretir, sağlar, belirli bir süre saklar, gereksiz olanları imha eder ya da belgelerin uzun süreli kullanım değeri söz konusuysa arşive kaldırır. Kurumlar büyüdükçe belge sistemleri de karmaşıklaşır ve daha sistematik düzenlemelere gereksinim duyulur. Ortamı ne olursa olsun yürütülen bir işin nerede, ne zaman, kim tarafından ve ne şekilde gerçekleştirildiğini ortaya koyan, içsel ve dışsal iletişimi sağlayan, özgün ve güvenilir bilgi kaynakları olarak kabul edilen belgeye dönük programlara gereksinim söz konusudur (Külcü ve Külcü, 2010:23). Bu kapsamda, hızla gelişmekte olan bilişim teknolojilerinden de yararlanılarak, önemli oranda bilginin derlendiği ortamlar olan belgelerin daha iyi yönetilmesine yönelik büyük çabalar sarf edilmektedir.

Bilgi çok önemli stratejik bir güçtür ve iyi yönetilmesi gerekmektedir. Küresel rekabetin şiddetini her geçen gün artırdığı günümüzde rekabet üstünlüğünü elde etmek için karar üstünlüğüne, karar üstünlüğünü elde etmek için bilgi üstünlüğüne sahip olmak gerekmekte, bilgi üstünlüğüne sahip olmak için ise iyi bir bilgi yönetimi gerçekleştirmeye ihtiyaç duyulmaktadır. Teknoloji, insan ve prosedürlerin iç içe yer aldığı karmaşık bir süreç olan bilgi yönetiminin önemli bir bileşeni olan EBYS¹, kurumda yıllardır süre gelen doküman yönetimi kültürünü değiştirerek geliştirirken, kuruma da çok önemli faydalar sağlamaktadır.

Kuruma ve bilgi yönetimi sürecine sağladığı faydaların yanı sıra küreselleşme sonucu ortaya çıkan uluslararası standartlar ile 2000'li yılların başından itibaren dünyada ve buna paralel olarak Türkiye'de başlatılan bilgi toplumuna dönüşüm girişimleri kapsamında yayımlanan mevzuat, Türkiye'de kurumları evrak yönetim süreçlerinde fiziksel ortamdan elektronik ortama geçmeye zorlamaktadır.

Literatürde EBYS'ler ile ilgili detaylı çalışmalar yer almakla birlikte Türkiye'de halen güncellenmekte ve geliştirilmekte olan yeni mevzuatla birlikte ortaya çıkan yeni şartlara kurumların kendilerini nasıl uyduracaklarına dair çalışmalar bulunmamaktadır. Oysa yeni mevzuatla birlikte kurumların, çok kısa sürede tepki vererek mevzuata uygun altyapılarını oluşturmaları gerekmektedir. Bu konu ile ilgili olarak, kamu kurumlarının bir kısmında ciddi çalışmalar yapılmakta iken önemli bir bölümünde ya farkındalık oluşmamış durumdadır ya da nasıl bir yol izleneceği konusunda tereddütler mevcuttur.

Bu çalışmada, geniş bir literatür taraması yapılarak özellikle yürürlükteki mevzuat detaylı bir şekilde gözden geçirilmiş ve kurum içinde EBYS yapılandırma sürecinde edinmiş olduğumuz tecrübeler ışığında kamu kurumlarına yeni mevzuata uygun bir EBYS yapılandırma hususunda bir yol haritası sunmak hedeflenmiştir.

EBYS'nin kuruma ve kurum içindeki bilgi yönetim sürecine sağlayacağı faydalar ile güncellenmekte olan mevzuatın kamu kurum ve kuruluşlarının belge yönetim kültüründe oluşturacağı değişiklik hususunda farkındalık yaratmak ve kurumda EBYS yapılandırma

1 EBYS ve Elektronik Doküman Yönetim Sistemi (EDYS) arasındaki farka, çalışmanın ilerleyen bölümlerinde yer verilmiştir.

sürecinde izlenecek yol haritasını ortaya koymak amacıyla hazırlanan bu çalışmanın ikinci bölümünde temel kavramlar açıklanmış, üçüncü bölümünde dünyadaki ve özellikle Türkiye'deki EBYS ile ilgili faaliyetler hakkında detaylı bilgi verilmiş, dördüncü bölümünde EBYS'ye neden ihtiyaç duyulduğu ve EBYS'nin fonksiyonlarına yer verilmiş, beşinci bölümünde EBYS'nin kuruma sağlayacağı faydalar ile bilgi yönetimine katkısı anlatılmış, altıncı bölümünde EBYS'nin kurumda yapılandırılmasına yönelik bir yol haritası ortaya koyulmuş ve yedinci bölümünde ise değerlendirme ve sonuç sunulmuştur.

2. TEMEL KAVRAMLAR

Her organizasyon; yaşadığı olaylar, gerçekleştirmiş olduğu faaliyetler ve aldığı kararları kaydetme ihtiyacı duyar. “Yazdığını yap, yaptığını yaz” yaklaşımından² hareketle oluşturulması gereken, hem kıymetli delil hem de önemli bir kaynak özelliği taşıyan bilgileri ihtiva eden bu kayıtlar, organizasyonun hafızası³ (organizational memory) niteliğindedir. Bu sebeple eskiden beri organizasyonlar, sahip oldukları bilgiyi değişik formatlarda kayıt altına alarak yönetme gayreti içinde olmuşlardır. Bilişim teknolojilerindeki gelişim ile birlikte fiziksel ortamda gerçekleştirilen bu yönetim gayretleri artan bir ivme ile elektronik ortama aktarılmıştır. Bilişim teknolojilerinin gündelik yaşamın içine daha çok girmesi ve elektronik ortamda işlemlerin daha hızlı ve kolay gerçekleştirilebilir olmasıyla hem fiziksel ortamdaki kayıt miktarı azalırken elektronik ortamdaki kayıt miktarı artmış hem de organizasyonda üretilen toplam kayıt miktarında önemli bir artış gözlenmiştir.

Organizasyonlar için önemli kaynaklar olarak değerlendirilen bu kayıtlar genel olarak evrak, doküman ya da belge olarak adlandırılmakta ve bu dört kelime (kayıt, evrak, doküman (document) ve belge (record)) çoğu zaman birbirinin yerine kullanılmaktadır. Anılan dört kelime kavramsal olarak daha detaylı incelendiğinde Türk Dil Kurumu'nun (TDK) Güncel Türkçe Sözlüğünde “**kayıt**”; 1. Bir yazının, bir hesabın tarih, numara vb.nin veya kopyasının bir yerde yazılı bulunması, 2. Resmî belge olarak; “**evrak**” ise, 1. Kâğıt yaprakları, kitap sayfaları, 2. Resmî kurumlarda işlem gören belgeler, 3. Yazılmış kitaplar, mektuplar veya yazılar olarak ifade edilmekte; “**doküman**”, belge olarak tanımlanmakta; “**belge**”nin tanımına bakıldığında bir gerçeğe tanıklık eden yazı, fotoğraf, resim, film vb. vesika, doküman olarak açıklandığı görülmektedir. Başbakanlık tarafından güncelleme çalışmaları sürdürülen “Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (RYUUEHY)⁴” taslağında “**belge**”, herhangi bir bireysel işlemin, fonksiyonun veya kurumsal işlemin yerine getirilmesi için alınmış ya da idare tarafından üretilmiş; içerik, ilişki ve formatı ile ait olduğu fonksiyon veya işlem için delil teşkil ederek ıslak imzayla ya da güvenli elektronik imzayla imzalanmış ve

2 ISO 9000:2001 Kalite Sistem Standardı'nın önerdiği yaklaşımdır (Aslan, 2009).

3 Kurumsal hafıza veya örgütsel bellek olarak da ifade edilen organizasyonel hafıza, organizasyonların kurumsal gelecek planlarını oluştururken başvurdukları, geçmişlerine ait tüm bilgi, belge ve süreçleri içeren önemli bir kaynaktır (kurumsalhafiza.com, 2011; Kılıç, 2007: 34).

4 Kamu kurumlarında resmi yazışmaların elektronik ortamda yapılabilmesi için geliştirilen Elektronik Belge Yönetim Sistemleri ile yazışmalarda e-İmza'nın kullanımına ilişkin esasların düzenlenmesine yönelik olarak RYUUEHY'in güncelleme çalışmaları Başbakanlık tarafından sürdürülmektedir.

kurumsal belge kayıt sistemleri içerisinde kayıt altına alınmış her türlü kayıtlı bilgi veya belgeyi; “doküman”, kurumsal faaliyetlerin yerine getirilmesi amacıyla üretilen ya da toplanan ancak henüz belge vasfı kazanmamış her türlü bilgiyi ifade eder şeklinde tanımlanmaktadır. Anılan yönetmelikte “evrak” ile ilgili bir tanım yer almamaktadır. Özetlenecek olursa belgenin dokümandan temel farkı imzalanmış olmasıdır; “evrak” ise resmi kurumlarda işlem gören belgedir⁵.

Belge yönetimi; kurumsal iletişimin etkinleşmesi, yönetimin doğru kararlar verebilmesi, geriye dönük uygulamaların ortaya konulabilmesi ve kurumsal denetim sağlanabilmesi için evrakın doğru zamanda, istenildiği kadar üretilmesi, düzenlenmesi, dağıtılması, saklanması, açıklanması ve güncelliğini kaybetmesiyle birlikte arşivlere gönderilmesi ya da kullanım değerini tamamen yitirmesiyle birlikte imhasını amaçlayan (Külcü, 2007: 57) bir programın uygulanmasıdır. Bir diğer ifade ile belge yönetimi; bir kurumun faaliyet ve işlemleri hakkında enformasyon ve kanıtların belge formunda elde edilmesi yanında belgelerin yaşam döngüsü süresince sistematik kontrol ve etkinliğinden sorumlu çalışma alanıdır şeklinde tanımlanmaktadır. **Belge yaşam döngüsü**; belge üretimi, dağıtımı, kullanımı, aktif belgelerin depolanması, bunların arşivlere nakli, güncelliğini kaybeden belgelerin depolanması, son düzenleme ve uzun süreli depolama (Özdemirci ve Odabaş, 2005:14) ve imha/tasfiye aşamalarından oluşur. RYUUEHY taslağında mülkiyet zinciri olarak ifade edilen belge yaşam döngüsü; elektronik belgenin üretiminden tasfiyesine kadar olan yaşam süreci şeklinde tanımlanmaktadır (RYUUEHY, 2011: 1).

Bilişim teknolojilerindeki gelişme ile birlikte, belge yönetimini elektronik ortamda gerçekleştirmeyi amaçlayan sistemler geliştirilmiştir. Bu tür sistemlere Evrak Yönetim Sistemi (EYS), Doküman Yönetim Sistemi (DYS), Belge Yönetim Sistemi veya bu kavramların başına “elektronik” ifadesi ilave edilmiş e-EYS, e-DYS, e-BYS gibi isimler verilmekte ve çoğunlukla da bu ifadeler birbirinin yerine kullanılmaktadır. Bu çalışmada genel ifade olarak EBYS ifadesi tercih edilmiştir. DYS ile YYS/EYS arasındaki farklar Tablo 1’de sunulmuş olmakla birlikte hâlihazırda kurumlarda kullanılmakta olan mevcut uygulamalarda genellikle anılan sistemlerin fonksiyonlarının birbirine benzediği görülmektedir.

5 İngilizce’de kayıt, evrak ve belge yerine “record”, doküman yerine de “document” kelimelerinin kullanıldığı görülmektedir.

Tablo 1: DYS ve BYS/EYS Arasındaki Farklar.

DYS	BYS/EYS
Dokümanların üzerinde değişiklik yapılmasına izin verir ya da dokümanların sistem içerisinde birden fazla versiyonu bulunabilir.	Belgelerin değiştirilmesine izin vermez.
Dokümanların üreticileri tarafından imha edilmesine izin verebilir.	Belgelerin imha edilmesine kesinlikle izin vermez. Belgeler ancak saklama planları çerçevesinde kontrollü ortamlarda imha edilebilir.
Bazı saklama kriterleri ve planları içerebilir.	Kesinlikle saklama planları içermelidir.
Dokümanların depolanmasının kontrolü üreticileri tarafından sağlanır.	Belge yöneticisi ve sistem yöneticisi tarafından tanımlanmış tasnif sistemine bağlı depolama işlemleri gerçekleştirilir.
Temelde kurumun günlük işlerini daha etkin ve hızlı bir şekilde yapmasına yöneliktir.	Günlük işlerin yapılmasının yanı sıra kurumsal hafızanın korunması ve kurumsal faaliyetlere delil teşkil eden belgelerin güvenilirliğinin sağlanmasına yöneliktir.

Kaynakça: MoReq, 2001: 63.

EBYS'ler ile yapılmaya çalışılan; kâğıtların, belgelerin düzene sokulmasından çok, bilginin yönetilmesi gayretidir. Yapılması gereken, mümkün olduğunca çok bilginin elektronik ortamda ele geçirilmesi, kaydedilmesi ve organize edilmesidir (Freedman, 2005:2). Bu, zaman ve mekândan bağımsız olarak, ağa (internet, intranet, extranet) bağlanmak suretiyle, fiziksel ortamdaki dosyalara bağlı kalınmadan, kâğıtsız bir ofis ortamında işlemlerin gerçekleştirilebilmesini mümkün kılmaktadır. "Kâğıtsız ofis (paperless office)"⁶e geçiş için temel araçlardan birisi olarak değerlendirilen EBSY'ler; RYUUEHY taslağında, idarelerin faaliyetlerini yerine getirirken oluşturdukları her türlü dokümantasyonun içerisinde idare faaliyetlerinin delili olabilecek belgelerin ayıklanarak bunların içerik, format ve ilişkisel özelliklerini koruyan, belgelerin ait olduğu fonksiyon veya işlem için delil teşkil eden ve bu belgelerin üretiminden nihai tasfiyesine kadar olan süreç içerisindeki yönetimini elektronik ortamda sağlayan sistem olarak tanımlanmaktadır.

3. DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE EBYS İLE İLGİLİ FAALİYETLER

3.1. Dünyada EBYS İle İlgili Faaliyetler

1996 yılında Avustralya'da yayımlanan, belge yönetimi alanında ulusal boyutta kabul edilen ilk standart olan AS 4390 Avustralya Belge Yönetim Standardı (Australian National Standard for Records Management) temel alınarak 2001 yılında Uluslararası Standartlar

⁶ Kâğıttan bağımsız ofis (paper-independent office) (Freedman, 2005) veya kâğıtsız ofis; kâğıt dosyalar ile gerçekleştirilen depolama ve iş akış süreçlerine bir alternatif sunan elektronik doküman yönetim ortamıdır (Thomson Reuters, 2008;).

Örgütü (International Organisation for Standardization-ISO) tarafından uluslararası nitelikteki ilk belge yönetimi standardı olan "ISO 15489 Enformasyon ve Dokümantasyon-Belge Yönetimi (Information and Documentation- Records Management)"⁷ geliştirilmiştir (Külcü, 2007: 64).

Diğer taraftan Amerikan Ulusal Arşivi (National Archives and Records Administration-NARA)'nin katkılarıyla 1997 yılında yayımlanan DoD 5015.2 Elektronik Belge Yönetim Yazılım Uygulamaları İçin Standart temel alınarak da 2001 yılında İngiliz Ulusal Arşivi (British Public Records Office) ve Avrupa Birliği (AB) tarafından "Elektronik Belge Yönetimi Model Gereksinimi (Model Requirements for Electronic Records Management- MoReq)"⁸ geliştirilmiştir.

Belge yönetimi alanında asgari uygulama ölçütlerini belirlemeye dönük standartlaşma çalışmalarının 90'lı yıllarla birlikte yoğunlaştığı görülmektedir. Bu alanda iki uluslararası dernek ön plana çıkmıştır: Uluslararası Arşiv Konseyi (International Council on Archives- ICA) ve yeni adıyla Enformasyon Yönetimi Derneği (The Association for Information Management-ARMA) (Külcü, 2007: 76).

3.2. Türkiye'de EBYS İle İlgili Faaliyetler

Kamu adına görev yapan kurum ve kuruluşların faaliyetleri sonucu oluşan belgelerin kayıt altına alınması ve bu belgelerin istenildiği anda erişilebilir şekilde yönetilmesi, kurumsal faaliyetlerin ayrılmaz bir parçası ve kamu görevidir (Başbakanlık, 2008/16 sayılı Genelge). Bununla birlikte yeni teknolojiler, dinamik örgütlenmeler, küreselleşmenin ekonomik ve sosyal etkileri, iletişim alanındaki baş döndürücü gelişmeler, belge ve arşiv çalışmalarının geleneksel yaklaşımların ötesinde tanımlanmasını gerektiren radikal gelişmelere işaret etmektedir. Tüm bu unsurlar, organizasyonları sadece kurum içi yeniden yapılandırma çalışmalarına zorlamamakta, aynı zamanda uluslararası uygulamalar ve standartlara yönelişi de gerektirmektedir (Duff ve McKemish, 2000: 4). Küreselleşen koşullarla bölgesel ya da ulusal sınırları aşan düzenlemelere duyulan gereksinim, beraberinde uluslararası etkileri olan yasal düzenlemelerin geliştirilmesine yol açmaktadır. Dünyadaki örnekler bakıldığında elektronik belge yönetimi çalışmalarının genelde ulusal arşivler tarafından yürütüldüğü ya da desteklendiği görülmektedir (Külcü, 2007: 59-60). Ülkemizde de elektronik belgelerin kayıt altına alınması, kullanılması ve arşivlenmesi konularında çalışma yapma görevi Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü (DAGM)'ne verilmiştir (Başbakanlık, 2008/16 sayılı Genelge).

Günümüzde, geliştirilen uluslararası ölçütlerin zamanla ülkeler bazında kabul edilerek milli olarak uyarlandığı görülmektedir. ISO'nun kabul ettiği bir standardın, aynı içerikle belirli bir süre sonra Türk Standardları Enstitüsü (TSE) tarafından da kabul edildiği ve bu sürecin aşağı yukarı tüm ülkelerde aynı olduğu görülmektedir (Külcü, 2007: 71). Bu kapsamda TSE'ye bağlı Bilgi Teknolojileri ve İletişim İhtisas Grubu tarafından ISO 15489 Uluslararası Belge

7 ISO 15489; evrak programlarının nasıl oluşturulacağı, nasıl yapılanacağı ve kontrol sistemlerinin ne şekilde organize edileceğini ortaya koyan (Külcü, 2007: 64) bir yol haritasıdır.

8 Avrupa Komisyonu'nun devletler arasındaki e-belge değişim girişimi için hazırlanmış bir standart olan MoReq, 2006 yılında güncellenerek MoReq2 adıyla ve 2009 yılında gözden geçirilerek MoReq2010 adıyla tekrar yayımlanmıştır.

Yönetimi Standardı ve teknik raporu Türkçe'ye çevrilmiş ve "Bilgi ve Dokümantasyon- Belge Yönetimi (TSE ISO 15489)" adı ile Temmuz 2007'de standart olarak kabul edilmiştir (TSE, 2007).

3.2.1. e-Dönüşüm Türkiye Projesi ve Bilgi Toplumu Stratejisi Dokümanı

2001 yılında AB'ye aday ülkeler için tasarlanan "e-Avrupa+" girişimine taraf olunmasıyla birlikte, Türkiye'de 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)⁹ Müsteşarlığı koordinasyonunda, e-Dönüşüm Türkiye Projesi" başlatılmıştır. Bu kapsamda bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin olarak yararlanılması ve bilgi toplumuna¹⁰ dönüşümün gerçekleştirilmesine yönelik orta ve uzun vadeli strateji ve hedefleri belirlemek üzere, Kalkınma Bakanlığı tarafından, kamu kurum ve kuruluşlarına yükümlülükler yükleyen, Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) ve Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010) dokümanları Temmuz 2006'da yürürlüğe girmiştir. Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)'nde, 2010 yılında kamuda bütün iç ve dış yazışmaların elektronik ortamda yapılması hedeflenmiş olmasına rağmen gerçekleştirilememiş ancak çalışmalara devam edilmektedir.

3.2.2. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (BEHK)

Bilgiye serbest erişimi hedefleyen bir düzenleme olan BEHK, ülkemizde 2003 yılında yasalaşmıştır ve içeriği itibarıyla kurumda belge işlemlerini yürüten birimleri doğrudan ilgilendirmektedir. Anılan kanunun amacı; demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir (BEHK, 2003: 1-8).

3.2.3. Elektronik İmza Kanunu (EİK)

Teknolojinin gelişimine paralel olarak, süreçlerin elektronik ortama taşınmasıyla onay işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi ihtiyacı ortaya çıkmış ve bunu sağlamak amacıyla e-imza teknolojisi geliştirilmiştir. Güvenli e-imzanın elle atılan imza ile aynı ispat gücüne sahip olduğu¹¹ ve bu şekilde oluşturulan elektronik verilerin hukuken geçerli olacağı hususlarını düzenleyen, e-imzaya ilişkin hukukî ve teknik düzenlemeleri yapmak ve kullanımına ilişkin esasları belirlemek amacıyla hazırlanan 5070 sayılı EİK'nın 23 Temmuz 2004 tarihinde yürürlüğe girmesiyle, e-imzanın resmi işlemlerde kullanılmasının yolu açılmıştır.

9 Bakanlar Kurulu'nca 03.06.2011 tarihinde DPT yerine Kalkınma Bakanlığı kurulmuştur. Bu çalışmanın sonraki bölümlerinde standartlığı sağlamak adına "Kalkınma Bakanlığı" ifadesi kullanılmıştır.

10 Bilgi toplumu; bilginin sermaye, insan gücü ve maddi kaynakların yanında bir üretim faktörü olarak kullanıldığı toplum anlamına gelmektedir (Kavrakoğlu, 1998: 94).

11 Elektronik İmza Kanunu (EİK)'nin 5nci Maddesine göre bazı istisnalar mevcuttur. Kanunların resmi şekle veya özel bir merasime tabi tuttuğu hukukî işlemler (emlak alım satımı, veraset ve intikal, evlenme gibi işlemler) ile teminat sözleşmeleri güvenli e-imza ile gerçekleştirilemez (Karabacak, 2009).

EİK; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK)¹² tarafından yayımlanmış olan “Elektronik İmza Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik” ve “Elektronik İmza ile İlgili Süreçlere ve Teknik Kriterlere İlişkin Tebliğ” ile birlikte e-imzanın Türkiye’de uygulanmasıyla ilgili hukuki dayanağı oluşturmaktadır.

3.2.4. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik

2009 yılında yürürlüğe giren Yönetmelik ile, basılı ortamdaki bilgi ve belgelerin elektronik ortama taşınması ve veri tabanlarının diğer idarelerle paylaşılması esası getirilmekte ayrıca idarelerin, başvuruların elektronik ortamda da yapılması, sürecin başvuru sahibince izlenebilmesi ve sonucun ilgisine elektronik ortamda iletilmesine yönelik tedbirleri almaları ve vermiş oldukları hizmetin e-Devlet Kapısı ile entegre olmasını sağlamaları zorunlu tutulmaktadır.

3.2.5. TSE 13298 Elektronik Belge Yönetimi Standardı

EBYS’ler kurumdan kuruma farklılık gösteren yapılara sahiptir. Birbirinden farklı yapıları sebebiyle ortaya çıkan birlikte çalışabilirlik (interoperability) problemlerini ortadan kaldırmak amacıyla standartların oluşturulması gerekliliği doğmaktadır.

Bu standartlardan birisi, Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli (EBYSKRM)’ni baz alan TSE 13298’dir. EBYSKRM, kamu kurumlarında üretilen ve/veya üretilmesi muhtemel elektronik belgelerin arşiv belgesi niteliğinin korunabilmesi için gerekli standartların belirlenmesi amacıyla, uluslararası standartlara uygun olarak 2005 yılında hazırlanmıştır. 2006 yılında gözden geçirilmiş ikinci baskısı yayımlanan model, TSE tarafından 19 Haziran 2007 tarihinde “TSE 13298 Bilgi ve Dokümantasyon- Elektronik Belge Yönetimi” adı ile standart olarak kabul edilmiştir.

2008/16 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile de kamu kurum ve kuruluşlarında kullanılan¹³/ kullanılacak EBYS’lerin TSE 13298 no’lu standarda uyumlu olması zorunluluğu getirilmiştir (Başbakanlık, 2008/16 sayılı Genelge).

3.2.6. Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (RYUUEHY)

EİK’nın getirdiği yenilikler paralelinde Başbakanlık (İdareyi Geliştirme Başkanlığı) tarafından RYUUEHY güncellenmekte, güvenli e-imzanın EBYS’lerde kullanılması ve güvenli e-imza ile imzalanmış belgelerin elektronik ortamda alış-veriş usulleri düzenlenmektedir. Hâlihazırda bilgi/belge alış-veriş kâğıt ortamında yapılmakta ve onay vasıtası olarak elle atılan imza kullanılmaktadır. Bununla beraber, kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak sanal ortamda sunulması olarak tanımlanan elektronik devlet

¹² Telekomünikasyon Kurumu’nun adı 2008 yılında Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu olarak değiştirilmiştir.

¹³ Başbakanlık’ın 2008/16 sayılı Genelge’si gereği, genelgenin yayımından önce kurulan EBYS’lerin 16 Temmuz 2010 tarihine kadar TSE 13298 standardına uyumlu hale getirilmesi gerekirdi.

(e-devlet)¹⁴ kapsamında yakın gelecekte yürürlüğe girecek uygulamalar ile kamu kurum ve kuruluşları arasında da elektronik ortamda resmi bilgi/belge alış-verişinin mümkün hâle geleceği değerlendirilmektedir.

3.2.7. Standart Dosya Planı

Başbakanlık ve Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nce geliştirilen Kurum ve Kuruluşlarca Müşterek Kullanılacak Standart Dosya Planı Hazırlamada Uyulacak Esaslar adlı Genelge, kamu kurumlarında belgelerin düzenlenmesinde tek düzeligi, kapsamlılığı ve eşgüdümü sağlama amacını gütmektedir. Genelgede, elektronik ortamlarda belgelerin üretilmesi ve dosyalanmasında gereken altyapı oluşturularak, gerek fiziki, gerekse elektronik ortamlarda belgelerin aynı esaslar dâhilinde dosyalanmasına imkân sağlamak amacıyla, kamu kurum ve kuruluşlarının tamamında, "Standart Dosya Planları"nın uygulanmasının esas alındığından söz edilmektedir. Böylece her kurumda belge serilerinin başlıklarının belirlenmesinde ve kodlamalarda standartlaşma sağlamak, ilgili belgelerin hızlı ve kolay bir şekilde düzenlenmesi, depolanması ve saklanması için elektronik ortamların gelişmesine olanak yaratmak amaçlanmıştır (Külcü, 2007: 73-74).

2005/7 sayılı ve Standart Dosya Planı konulu Başbakanlık Genelgesi ile de "Ana Hizmet Birimlerine İlişkin Dosya Planı'nı hazırlayan kamu kurum ve kuruluşlarının, bu dosya planlarına kurumların yardımcı hizmet, danışma ve denetim birimlerine ait dosya planlarını kapsayan "Ortak Alanlara Ait Dosya Planı"nı da eklemek suretiyle dosya planlarını oluşturarak uygulamaya başlayacakları ifade edilmektedir.

3.2.8. Muhafazasına Lüzum Kalmayan Evrak ve Malzemenin Yok Edilmesi Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun

Bu Kanun, genel ve katma bütçeli dairelerde (saklama, ayıklama ve imha işlemleri kendi mevzuatına tabi olmak kaydıyla Cumhurbaşkanlığı, Türkiye Büyük Millet Meclisi, Genelkurmay Başkanlığı, Millî Savunma Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, (Ek ibare: 1/2/2000-4516/1 md.) Dışişleri Bakanlığı ve Millî İstihbarat Teşkilatı hariç) mahalli idareler, üniversiteler ve bunlara bağlı sabit ve döner sermayeli kuruluşlar, kamu iktisadi teşebbüsleri, özel kanunlarla kurulan kamu bankaları ve teşekkülleri elinde bulunan ve arşivlerinde arşiv malzemesi ve arşivlik malzeme niteliği taşımayan, muhafazasına lüzum görülmeyen, yok edilecek evrak ve her türlü malzemenin, ayıklama ve imha işlemlerine dair usul ve esasları düzenlemek amacıyla 28.09.1988 tarihinde kabul edilmiştir.

3.2.9. Elektronik Yazışma (E-Yazışma) Projesi

Türkiye'de kamu kurum ve kuruluşları arasında etkin olarak evrak alış-verişinin gerçekleştirilebilmesi için altyapı oluşturmak maksadıyla Kalkınma Bakanlığı tarafından

¹⁴ "Akıllı devlet (smart government)" veya "dijital devlet" olarak da isimlendirilen e-devlet kavramı, devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerle vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir (Demirel, 2006: 84)

Elektronik Yazışma (e-Yazışma) Projesi çalışmaları sürdürülmektedir. Bu projenin temel amacı, kamu kurum ve kuruluşlarının kendi aralarında ve/veya gerçek ve tüzel kişilerle yaptıkları resmi yazışmaların, özellikle kurum dışı süreçleri ilgilendiren boyutuna bir kısım kuralların uygulanabilir olmasını sağlayacak yasal altyapının ortaya konması olarak ifade edilebilir. Anılan proje kapsamında; kamu kurum ve kuruluşlarının, elektronik belge yönetim sistemi çözümlerinde uymaları gereken teknik özellikler belirlenecek, e-yazışmanın işlerlik kazanmasını sağlayacak mevzuat düzenlemeleri gerçekleştirilecek ve mesaj paylaşım platformu oluşturulacaktır (Civelek ve Turan, 2010: 17-18).

Daha önce bahsedilen TS 13298 no'lu ve Bilgi ve Dokümantasyon Elektronik Belge Yönetimi adlı Türk Standardında bilgi ve belgelerin üretimi, iletimi ve saklanması uygulanacak usul ve esaslar belirlenerek paylaşılacak belgenin üst verisi, formatı ve benzeri unsurları tanımlanmıştır. Bahse konu standartta açık kalan nokta olan kamu kurum ve kuruluşlarının birbirleriyle elektronik ortamda resmi belge paylaşımı ya da iletimi yapabilmeleri için esas alınabilecek kurallar setinin de e-Yazışma Projesi ile gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır.

3.2.10. Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) Projesi

Türkiye'de kamu kurum ve kuruluşları arasında etkin olarak evrak alış-verişinin gerçekleştirilebilmesi için altyapı oluşturmak amacıyla gerçekleştirilmekte olan bir diğer proje de temeli Avrupa Telekomünikasyon Standartları Enstitüsü'nün (ETSI) ETSI TS 102 649 numaralı standardına dayanan, BTK tarafından yürütülmekte olan ve 2012 yılında tamamlanması planlanan Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) (Registered E-Mail: REM, Certified E-Mail: CEM) projesidir. Ağustos 2009 içerisinde yayımlanmış bulunan E-Devlet ve Bilgi Toplumu Kanunu tasarısının 17'nci Maddesi, Kamuda e-Belge Değişimi başlığı altında kayıtlı elektronik posta sisteminin kullanılacağını belirtmektedir (Samast, 2010: 4).

Farklı kişi ve kurumlar arasında elektronik ortamda hukuken geçerli ve güvenli bir şekilde bilgi ve belge gönderimi, teslimi ve saklanması hususlarını kapsayan, yasal olarak geçerli ve teknik olarak güvenli elektronik posta şeklinde tanımlanan (Samast, 2010: 1) KEP; SMTP (Simple Mail Transfer Protocol- Basit Posta Aktarım Protokolü) protokolü ile çalışan, güvenli e-imza ve zaman damgası kullanan, KEP Hizmet Sağlayıcı (KEPHS) sayesinde gönderen ve alan tarafın kimliklerinin belirlenmesini, gönderilen iletinin başkalarınca değiştirilmediğinin garanti altına alınmasını, gönderenin göndermediğini ve/veya alanın almadığını inkâr edememesini sağlayacak bir sistemdir.

Belgelerin kurumlar arası elektronik ortamda alış-verişi sürecinde yer alan, yukarıda bahsi geçen EBYS, e-Yazışma Projesi ve KEP bileşenlerinin hâlihazırda fiziksel ortamdaki (kâğıt ortam) karşılıklarını kabaca ifade edecek olursak; EBYS'nin, kurum içinde fiziksel ortamda gerçekleştirilen belge ile ilgili süreçlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesine; e-Yazışma Projesi'nin, fiziksel ortamda bir kurumdan diğer kuruma belge gönderilirken gerçekleştirilen zarflama işlemlerinin elektronik ortamda nasıl gerçekleştirilmesi gerektiğine ilişkin standartların belirlenmesine ve KEP'in de belgeyi zarf ile kurumlar arası taşıyan bir kuryenin yaptığı işin elektronik ortamda yapılmasına imkân sağladığını söyleyebiliriz.

3.2.11. Kamu Kurumlarında Durum

Üyesi olmak için ülke olarak önemli çabalar harcadığımız AB, mevcut durumda bilgi toplumu için seferber olmuş durumdadır. Türkiye’de de özellikle kamu yönetimi ve yerel yönetimlerde bütün sistemlerin otomasyonu ve kamu hizmetlerinin internet üzerinden sunulması konusunda hem merkezi örgütler hem de ilgili kuruluşlar önemli çalışmalar yapmakta; kamu yönetiminin merkezi birimleri, yerel yönetimler, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları Türkiye’nin bilgi toplumunun gereklerine göre donatılması için çaba göstermektedirler (Çukurçayır ve Çelebi, 2009: 59). Bu sebeple, Türkiye’de kamu kurumlarında EBYS’ye geçiş ile ilgili durumu ortaya koymadan önce genel durumu değerlendirmeye katkısı olacağı düşünülen Türkiye’nin e-hazırlık ve e-devlet puanlarına göz atmak faydalı olacaktır.

E-devlete geçişte temel gereklilik, vatandaşların bilgisayar ve internet olanaklarına sahip olması ve bunları etkin şekilde kullanabiliyor olmasıdır. Economist Dergisi ve IBM tarafından hazırlanan e-Hazırlık Sıralaması (e-Readiness Rankings) Raporuna göre Türkiye’nin yıllara göre e-hazırlık (e-readiness) durumu Tablo 2’de sunulmuştur. e-Hazırlık; ülkelerin enformasyon ve iletişim teknolojileri altyapısının kalitesinin ve tüketici, iş çevresi ve kamunun enformasyon ve iletişim teknolojilerini kullanma kabiliyetlerinin bir ölçütüdür (IBM, 2011: 1). Türkiye’nin e-hazırlık notunda yıllara göre küçük bir artış gözlemlense de raporun düzenlendiği 70 ülke içindeki sıralamasında önemli bir değişiklik olmadığı görülmektedir.

Tablo 2: Türkiye’nin Yıllara Göre e-Hazırlık Sıralaması (* 2010 yılında rapor “Digital economy rankings 2010 Beyond e-readiness” adı ile yayımlanmıştır).

Yıllar	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010*
1nci Ülke ve Notu (10 üzerinden)	ABD 8,41	İsveç 8,67	Danimarka 8,28	Danimarka 8,74	Danimarka 9,00	Danimarka 8,88	ABD 8,95	Danimarka 8,87	İsveç 8,49
Türkiye’nin Notu (10 üzerinden)	4,37	4,63	4,51	4,58	4,77	5,61	5,64	5,34	5,24
Türkiye’nin Sıralaması	40	39	45	43	45	42	43	43	43

Kaynakça: IBM, 2011.

Birleşmiş Milletler (BM) tarafından hazırlanan Küresel e-Devlete Hazırlık (Global e-Government Readiness) Raporuna göre Türkiye’nin e-devlet notu ve sıralaması Tablo 3’de sunulmuştur. BM’e üye ülkelerin e-devlete hazırlık durumları; Web Ölçüm İndeksi, Telekomünikasyon Altyapısı İndeksi ve İnsan Sermayesi İndeksinden oluşan e-Devlet Hazırlık İndeksi ile ölçülmektedir (UN, 2011: 14-15).

Tablo 3: Türkiye'nin e-Devlet Sıralaması (* Verilere ulaşılamamıştır).

Yıllar	2003	2004	2005	2006*	2007*	2008	2009*	2010
1nci Ülke ve Notu	ABD 0,927	ABD 0,913	ABD 0,9062	-	-	İsveç 0,9157	-	Kore 0,8785
Dünya Ortalaması	0,402	0,413	0,4267	-	-	0,4514	-	0,4406
Batı Asya Bölge Ortalaması	0,410	0,4093	0,4384	-	-	0,4857	-	0,4732
Türkiye'nin Notu	0,506	0,4892	0,4960	-	-	0,4834	-	0,4780
Türkiye'nin Sıralaması (Birleşmiş Milletler ülkeleri içinde)	49	57	60	-	-	76	-	69

Kaynakça: UN, 2011.

2010 Birleşmiş Milletler e-Devlet araştırmasına göre kamu sektörünün bilgi ve iletişim teknolojisi kullanımındaki artış sonucu vatandaşlar daha gelişmiş bir e-hizmet ağından faydalanmaya başlamış, daha etkili ve interaktif bir devlet yönetimi oluşmuştur (UN, 2011: 59). İstatistiklere göre Türkiye'nin e-devlete hazırlık notunda önemli bir değişiklik olmadığı, BM ülkeleri içinde de notunun, dünya ortalaması ve içinde yer aldığı Batı Asya Bölge ortalamasının üzerinde bulunduğu ancak her geçen yıl düşmekte olduğu görülmektedir.

Elektronik belge özelinde odaklanıldığında ise, Türkiye'de elektronik belge yönetimi uygulamalarına dönük mevcut koşullar, sorunlar ve beklentilerin 17 kurum örneğinde değerlendirilmesi amacıyla 2009 yılında yapılan bir çalışmada;

- Kurumların yalnızca %35'inin elektronik ortamda belgelerin üretiminden ayıklanmasına kadar tanımlanmış bir programa sahip olduğu,

- Diğer kurumlarda kullanılan programların yaşam döngüsünün belirli aşamalarını karşıladığı,

- Kurumların %76'sının kurum içi ve dışı resmi belge trafiğini kâğıt ortamda yürüttüğü ve

- Elektronik belge yönetimi uygulamalarına dönük alt yapı olanaklarının kurumların %53'ünde yetersiz olduğu sonuçlarının ortaya çıkmış olduğu görülmektedir (Külcü ve Çakmak, 2010: 210). Çalışmanın Ankara'daki kurumlarda yapıldığı göz önünde bulundurulduğunda Türkiye genelinde durumun daha iyi olmayacağı değerlendirilmektedir.

E-devlet dönüşüm sürecinde ihtiyaç duyulacak süreç, doküman, belge ve arşiv yönetim sistemleri, bunların birbirleriyle bütünleşik çalışmasını sağlayacak yazılımların tedarik ve

kurulumu ve bu sistemlere elektronik imzanın entegrasyonunu kapsayan EBYS, kanunla verilen görevleri etkili, verimli ve güvenli biçimde yerine getirebilmek amacıyla kamu kurumları tarafından projelendirilmekte ve hizmete sunulmaktadır. Kalkınma Bakanlığı ile 02 Mart 2011 tarihinde yapılan şifahi görüşmede; Cumhurbaşkanlığı, Başbakanlık, İçişleri Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı, Sosyal Güvenlik Kurumu, Emniyet Genel Müdürlüğü ve TCDD Genel Müdürlüğü'nde EBYS kullandığı öğrenilmiştir.

Kamu kurumlarında gerçekleştirilen EBYS projelerinde uluslararası standart yazılımlar kullanılabilirdiği gibi ülkemizdeki milli firmalar tarafından geliştirilmiş kuruma özel milli yazılımlar da kullanılmaktadır. Hâlihazırda 18 firmanın, geliştirmiş oldukları EBYS ürünleri için, 2008/16 sayılı Başbakanlık Genelgesi gereği TSE 13298 standardı belgesini TSE'den aldığı tespit edilmiştir (TSE, 2012).

4. EBYS İHTİYACI

Bilginin önemli bir stratejik güç olduğuna dair farkındalığın artması ve teknolojideki gelişmelerin de yardımıyla bilginin daha sistematik yönetilmesi, bunun için de elektronik ortamın daha fazla kullanılması bir zorunluluk haline gelmiştir.

Bilgi hiyerarşisinin en alt basamağını oluşturan ve temel olarak “yapısal (structured)” ve “yapısal olmayan (non-structured)” olmak üzere ikiye ayrılan¹⁵ veri, günümüzde daha çok elektronik ortamlarda depolanır olmuştur. Bir organizasyonun verilerinin %70'den fazlasını yapısal olmayan yani e-posta, MicroSoft (MS) Word, MS Excel, MS PowerPoint ve PDF gibi dokümanlar teşkil etmektedir (Dolgun vd., 2009: 49; Barengi, 2010). Dolayısıyla bir organizasyonun verilerinin önemli bir bölümünü teşkil eden yapısal olmayan verilerin etkili bir şekilde yönetilmesi, organizasyondaki bilgi yönetiminin başarılı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için önem teşkil etmektedir.

Bilişim teknolojilerinin iş hayatında daha fazla kullanılmaya başlanması ile elektronik ortamda, fiziksel ortama (kâğıt ortam) oranla, gün geçtikçe daha fazla belgenin üretilir ve depolanır olması, üstelik de üretilen belgenin sayısının sürekli olarak artması daha büyük ve daha organize olmuş sistemlerin kullanılması ihtiyacını doğurmaktadır. Elektronik ortamın sağladığı avantajlardan faydalanmak maksadıyla dünyada ve Türkiye'de gün geçtikçe daha çok organizasyonun elektronik belge kullanır olması, küreselleşmenin de etkisiyle bu alanda uluslararası standartlara uygun işlem yapma gerekliliği ve değişime ayak uydurmak maksadıyla hükümetin yapmış olduğu düzenlemeler ile yayımladığı planlar ve mevzuat, organizasyonları EBYS kullanmaya zorlamaktadır. Elektronik ortamda belge ile ilgili süreçlerin

15 Veri, literatürde genel olarak yapısal (structured) ve yapısal olmayan (non-structured) olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bazı kaynaklarda ise yarı-yapısal (semi-structured) da katılarak üçe ayrıldığı görülmektedir (Ukelson, 2007). Organizasyondaki süreçler yapısal, yarı-yapısal ve yapısal olmayan veriyi bir arada kullanır. Örneğin müşterinin ciroosu yapısal, müşterinin şikayeti ve şikayet nedenleri yapısal olmayan ve üst-veri (meta-data) ihtiva eden doc formatındaki yıllık rapor yarı-yapısal veridir (BeliefNetworks, 2009: 1; Dolgun vd., 2009: 49).

kolay gerçekleşiyor olması, gerekli önlemler alınmaması durumunda belge güvenliğine yönelik önemli açıkların ve sorunların ortaya çıkmasına sebep olmakta bu sebeple etkin bir belge yönetim ve denetim mekanizmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Belge ile ilgili rutin işlemler, ofis çalışanlarının mesailerinin önemli bir bölümünü teşkil etmekte (yapılan bir araştırmaya göre %40-60¹⁶) bu da asıl odaklanılması gereken işlere daha az zaman ayrılmasına sebep olmakta, işler yavaşlamakta ve konsantrasyon azalmaktadır. İhtiyaç duyulan bir belgeye ulaşmak uzun zaman almakta, bir kısım belgeye hiç ulaşılamamaktadır¹⁷.

Fiziksel ortamda belgenin ömür devri süresince işlemlerinin gerçekleştirilmesi maliyet etkin de olmamaktadır. Nitekim yapılan araştırmalarda bir belgenin saklanması maliyetinin ortalama 20\$, yanlış dosyalanmış bir belgenin bulunmasının maliyetinin ortalama 120\$, kaybolan bir belgenin yeniden hazırlanmasının maliyetinin ortalama 220\$ olduğu ve belgeyle ilgili işlemlerin, işçilik maliyetlerinin %20-45'ine ve cironun da %12-15'ine eşit olduğu tespit edilmiştir (Envision, 2009: 8). Ayrıca, evrak üretimine yönelik kırtasiye malzemesi maliyeti de önemli boyutlardadır. Çevre ve Orman Bakanlığı'nın verilerine göre Türkiye'de, bir ofiste kişi başına tüketilen kâğıt miktarının 0,7 kg/gün, yani ortalama 140 sayfa olduğu ifade edilmektedir (Envision, 2009: 8).

Haberleşme ile ilgili uzun vadeli planların tamamen "sayısal haberleşme" altyapısı üzerine kurulacağından hareketle bilginin/belgenin elektronik ortamda üretilmesi, kullanılması, iletilmesi, saklanması kaçınılmaz hale gelmektedir.

EBYS'ler ile organizasyon içerisinde her türlü belgenin tamamen elektronik ortamda;

- Hazırlanması,
- Onay sürecinden geçirilerek e-imza ile imzalanması,
- Sürüm takibinin yapılması,
- Saklanması/muhafazası,
- Ağ üzerinden ilgili adreslere dağıtılması,
- Otomatik olarak arşivlenmesi ve imhası,
- Direktif, yapılan işlemler ve güvenliğine yönelik takibinin yapılması,
- Raporlarının alınması,
- Diğer EBYS'ler ile entegrasyonunun sağlanması,
- İş süreçlerine dinamik olarak dâhil edilmesi gibi fonksiyonların amaçlanarak yukarıda sıralanan ihtiyaçların karşılanması hedeflenmektedir.

¹⁶ Research by Gartner, 1997'den aktaran Envision, 2009: 8.

¹⁷ Bir ofis çalışanı, doküman ile ilgili harcadığı vaktin %50'sini aramaya ve bulmaya, %5-15'ini ise bu dokümanı okumaya ayırmaktadır. Bir ofisteki dokümanların ortalama %7.5'i kaybolmakta, %3'üne ise yanlış dosyalamadan ötürü ulaşılamamaktadır (Cooper's and Lybrand, 1997, <http://en.wikipedia.org/wiki/PwC>, <http://www.pwc.com>'dan aktaran Envision, 2009: 8).

5. EBYS'İN FAYDALARI

EBYS'nin amacı, öncelikle yapısal olmayan verinin çoklu-kullanıma imkân veren elektronik bir ortamda, tek noktadan (merkezi), kolay erişilebilir bir biçimde kullanılmasını sağlayarak, organizasyon içi iletişim ortamında bilginin en etkin şekilde kullanımına imkân vermek ve verimli bir ofis yaratmaktır (Envision, 2009: 1). Bu kapsamda çalışma kültürünü kökünden değiştirme potansiyeline sahip önemli bir kurumsal dönüşüm aracı olan EBYS'nin;

- Teknolojiye ve çevreye uyum açısından bir gereklilik olduğu,
- Mevzuatın organizasyonlara yüklediği, organizasyon içi ve organizasyonlar arası tüm yazışmaların belirli güvenlik standartları dâhilinde elektronik kanallara taşınması sorumluluğunun yerine getirilmesi açısından bir zorunluluk olduğu,
- Aşağıda detayları verilen faydaları temin etmek açısından da ihtiyaç olduğu değerlendirilmektedir.

5.1. Sürat

EBYS, belgeyle ilgili aşağıda belirtilen olağan işlemlerin birçoğunun elektronik ortamda otomatik olarak yapılmasına, bir kısmının da fiziksel ortamda yapılması sırasında harcanan zaman ile karşılaştırılmayacak kadar kısa sürede gerçekleştirilmesine ve mükerrer işlemlerin önlenmesine imkân sağlayarak, belgeye işlem yapma sürecini hem iyileştirir, hem de hızlandırır:

- Belgenin çıktısının alınması, harmanlanması ve onay için hazırlanması,
- Belgenin deftere kaydedilmesi, dağıtım sırasında zimmetlenmesi ve zarflanması,
- Muhafaza edildiği ortamda aranması,
- Parafe, koordine ve onay makamlarının takip edilmesi,
- Bir yerden başka bir yere iletilmesi (dağıtım, havale, kurye, posta işlemleri),
- İstatistiklerinin tutulması,
- Yaşam döngüsü içinde izlenmek suretiyle güvenliği ile ilgili tedbirlerin alınması,
- Çoğaltılması, dosyalanması, arşivlenmesi ve imha edilmesi.

5.2. Güvenlik

EBYS'de alınan aşağıda belirtilen tedbirler sayesinde belge ve dolayısıyla bilgi güvenliği artırılır:

- Belgeyle ilgili tüm işlemlerin, güvenliği sağlanan bir ağa bağlı, kontrollü bilgisayarlar üzerinden sadece yetki verilen kullanıcılar tarafından yapılması,
- Sisteme erişimin, onay işlemlerinin ve belge şifrelemenin, elektronik sertifikalar (Milli Açık Anahtar Altyapısı (MA3), e-imza gibi) kullanılarak gerçekleştirilebilmesi,

- Belgeye erişimin, belirlenen kurallara göre, bilmesi gereken prensibine uygun olarak gerçekleştirilmesi,
- Oluşturulmasından tasfiyesine kadar, belgeye ilişkin tüm işlemlerin elektronik ortamda yapılması sayesinde, belgenin önce yazıcılar vasıtasıyla sonrasında da fotokopi imkânları ile kâğıt ortamına aktarılma ihtiyacının, teorik olarak büyük oranda ortadan kaldırılması ve dolayısıyla (elektronik ortamda kaldığından) belgenin kontrolünün artırılması,
- Zorunluluk sebebiyle kâğıt ortama aktarılan belgenin kayıtların tutulabilmesi,
- Fiziki ortamdaki belgenin güvenliğinin, personel inisiyatifi, dikkati, özeni ve bilgisine bağlı olarak sağlanmasına rağmen (bilgi güvenliğine yönelik açıkların büyük kısmı kullanıcı hatasından kaynaklanmaktadır), EBYS sayesinde bir çok işlemin kurallarla tanımlandığı şekilde otomatik olarak gerçekleştirilmesi ve kullanıcıların standart usullere uymaya sistem vasıtasıyla zorlanması,
- Belgenin yaşam döngüsü süresince sistemde kalması ve sürekli kayıt altında tutulup kontrol edilmesi,
- Belgeye taslak aşamasında, onay sürecinde ve dağıtım/havalesi sonrasında erişimin izlenebilmesi,
- EBYS'ye dâhil edilen belgenin muhafaza edildiği veri tabanına ve EBYS'ye her türlü erişimin kayıt altına alınması,
- Alınan elektronik yedekler sayesinde herhangi bir afet ve/veya felâket halinde muhafaza edilen bilginin/belgenin kısa sürede kurtarılması ve dolayısıyla kurum hafızasının sürekliliğinin sağlanması.

5.3. Maliyet

EBYS kullanımı ile aşağıda belirtilen giderlerde tasarruf sağlanır:

- Belgenin, taslak olarak oluşturulma, onaylanma, dağıtım ve kullanılma sürecinde ihtiyaç duyulan yazıcı çıktısı sayısı azalacağından kâğıttan tasarruf edilir (Akbank'ta oluşturulan kurumsal portal ile banka içindeki tüm yazışmalar elektronik ortamda gerçekleştirilmiş ve yılda 45 milyon sayfa kâğıt tasarrufu sağlanmıştır (Yılmaz, 2005: 88)).
- Kurye ve posta maliyetleri azalır.
- Belge dosyalama, arşivleme ve depolama giderlerinin minimum seviyelere inmesi sağlanır.
- Aynı belgenin/bilginin farklı makamlarda mükerrer olarak depolanması ve dolayısıyla kaynak israfı önlenir.
- Sayısı artan belgelerin güvenliğini sağlamak için alınacak koruma tedbirleri ile tahrip olan belgelerin bakımı için sarf edilen kaynaktan tasarruf edilir.
- Cari işlerin azalması ile personel tasarrufu sağlanır.

5.4. Verimlilik

EBYS kullanımıyla aşağıda belirtilen nedenlerden dolayı personel verimliliğine katkı sağlanır:

- Personelin cari belge işleri içinde zaman kaybetmesi engellenerek gerçek işine odaklanmasına imkân tanınır.
- Dosyaların dolayısıyla dolapların daha az olduğu daha ferah bir ortamda çalışma fırsatı yaratılır.
- Teknolojik ve daha modern bir ortamda çalışan personelin kendini daha iyi hissetmesi sağlanır ve kuruma olan inancı artırılır.
- İhtiyaç duyulan belgeye daha kolay ve hızlı erişim sağlanacağından ve belgeyle ilgili birçok süreç kendiliğinden, otomatik olarak gerçekleşeceğinden iş yapma şevkini kırarak mazeretler bertaraf edilir.
- Organizasyon içerisinde ortak belge, iş akışı ve form kullanımı ile kurumsallaşma desteklenir.
- Aynı işin mükerrer olarak yapılması engellenir.
- Yerleşkeden bağımsız bir şekilde, hem ofis içi, hem ofisler arası, hem de ofis dışı kullanım ve evrak havuzuna erişim olanağı sağlanır.

5.5. Bilgi Yönetimine Katkı

Bilgi Yönetimi, kayıtlı ya da kayıtsız organizasyon verilerini ve kişisel bilgi ve tecrübeye dayalı birikimleri, toplayıp, düzenleyip, kayıt altına alıp yararlı bilgi haline getirerek bunlara doğru zamanlarda, doğru kimselerin, istenilen her yerden ulaşılabilmesini sağlayıp, organizasyonun entelektüel mülkünü artırmak, tekrarlanan işlemlerin tamamının teknolojik araçlarla yapılmasını sağlamak ve bunun sonucunda pozitif iş neticeleri elde etmek amacıyla yapılan bir dizi teknolojik ve kültürel işlemlerdir (Karakaş, 2003). Burada sözü edilen bilgi (knowledge), sıklıkla veri (data) ve enformasyon (information) kavramlarıyla karıştırılmaktadır. Esasen bu kelimeler arasında anlamsal düzeyleri açısından önemli ayrımlar mevcuttur. **Veri**; çeşitli sembol, harf ve işaretlerden oluşan, kendi başına bir anlam ifade etmeyen değerler olarak; **enformasyon**; sınıflandırılmış, ilişkilendirilmiş, işlenmiş ve anlam verilmiş veriler topluluğu olarak tanımlanırken, **bilgi** ise ilişkilendirilmiş, birleştirilmiş ve kavramsallaştırılmış enformasyon setlerinden oluşturulan çıkarımlar olarak ifade edilmektedir. Özetlenecek olursa, enformasyon, verinin; bilgi de enformasyonun işlenerek anlamlı hale getirilmesidir.

Günümüzde çok önemli bir stratejik güç olduğu kabul edilen bilginin yönetilmesi sürecinde vazgeçilmez bir unsur olan EBYS, Bilgi Yönetimi konusunda aşağıda sıralanan faydaları sağlamaktadır:

- Belgenin ve içeriğinin tarihsel araştırmalara kaynak olmasına ve kurumsal hafızanın oluşmasına katkı sağlaması.
- Bilginin karar vericilere sistematik bir şekilde ulaştırılması.
- Bilginin gereksiz birikiminin önlenmesi, belge ve bilgiye boğulmuş bir ofis ortamından, kâğıtsız ve verimli çalışan bir ofis ortamına geçişin temin edilmesi.
- Şeffaf devlet hedefine yönelik Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında, bilgi/belgenin vatandaşa kolay, ekonomik ve güvenli olarak ulaştırılmasına yardımcı olması.
- Bilginin, belirlenmiş strateji ve politikalara uygun olarak;
 - * Belli bir formatta ve standartta oluşturulması,
 - * İş süreçleri içine dâhil edilerek işlenmesi,
 - * Gruplanarak belli bir güvenlik derecesinde saklanması,
 - * Süratli ve kolay bir şekilde aranarak bulunması,
 - * Onaya hazır olma aşamasına kadar üzerinde düzenlemeler yapılabilmesi,
 - * Belirlenen erişim kontrollerine göre yayımlanması,
 - * Bilmesi gereken prensibine uygun olarak personel arasında paylaşılması,
 - * İlgili adreslere süratle havale edilmesi ve dağıtılması,
 - * Uluslararası seviyede kabul edilmiş standartlarda ve formatta arşivlenmesi,
 - * Gerekliği zamanda, tamamen ve kesin olarak sistemden silinerek ortadan kaldırılması.

6. EBYS'NİN KURUMDA YAPILANDIRILMASI

EBYS bir uygulama yazılımı olmakla birlikte kurumda evrak yönetim süreçleri, iş süreçleri ve insan kaynağı ile iç içe geçmiş durumdadır. Dolayısıyla EBYS'nin bir kurumda yapılandırılması; iş süreçlerinde düzenlemeler yapılmasını, organizasyon şemasında, zihinlerde ve kurum kültüründe değişim gerçekleştirilmesini ve teknolojik bir altyapının oluşturulmasını gerektirmektedir. Nitekim Sprehe (2002:11) bir organizasyonda EBYS kabiliyetine sahip olunabilmesi için üç katmanlı strateji uygulamaya ihtiyaç olduğunu ifade etmekte ve bu katmanları;

- İş stratejisi (EBYS için organizasyon içerisinde iş süreçlerinin tesis edilmesi),
- İnsan stratejisi (organizasyonda en üst kademeden en alt kademeye kadar çalışanların EBYS'den nasıl etkileneyeceği ile ilgili olarak insan kaynakları sorunlarının çözülmesi) ve
- Teknik strateji (organizasyonun bilgi teknolojileri ortamında EBYS'nin nasıl temin edileceği ve yapılandırılacağı belirlenmesi) olarak belirtmektedir.

Bu bölümde, doküman ve belge yönetim süreçlerinin elektronik ortama aktarılmasına yönelik, on yıllık tecrübe ışığında, öncelikle EBYS'nin bir kurumda yapılandırılması sürecinde karşılaşılan sorunlar sıralanacak, sonra EBYS'nin bir kurumda yapılandırılmasına yönelik bir yol haritası ortaya koyulacaktır.

6.1. Karşılaşılan Sorunlar

Kurum bünyesinde EBYS yapılandırmasına yönelik çalışmalar süresince karşılaşılmış muhtemel olan ve çözüm üretilmesi gereken önemli sorunlar aşağıda sıralanmıştır:

- Personel direnci (Personelin yıllardır alışageldiği kâğıt üzerinde iş yapma alışkanlığından vazgeçmek istememesidir ki en önemli sorunlardan birisi olduğu değerlendirilmektedir.).
- Personelin bilgisayar okur-yazarlığının¹⁸ düşük olması ve bilgisayar korkusu¹⁹.
- Üst yönetimin tam desteğinin olmaması (Üst yönetimin değişik sebeplerle EBYS'yi kullanmak istememesi ve işlemlerin kâğıt ortamda yapılabilmesine yönelik istisnalar talep etmesi.).
- Tanımlanmamış ve/veya standartlaştırılmamış belge yönetimine yönelik iş süreçleri.
- Rol çatışmaları (EBYS yapılandırma sürecinde görev ve sorumlulukların net olarak belirlenmemiş olması sonucu çatışmaların yaşanması.).
- Uygulama yazılımı ile ilgili sorunlar (EBYS'nin yeterince hızlı çalışmaması, sık sorunlar çıkarması, birlikte çalışabilir²⁰ olmaması ve kullanıcı dostu olmamasıdır ki en önemli sorunlardan birisi olduğu değerlendirilmektedir.).
- Artan iş yükü (Belgeye yönelik işlemlerin elektronik ortamla birlikte fiziksel ortamda da yapılmaya devam edilmesi.).
- Tecrübe eksikliği (EBYS'yi yapılandıran kurum personeli ve firma personelinin tecrübesiz olması.).

6.2. Yapılandırma Yol Haritası

Yayımlanan mevzuat doğrultusunda güvenli e-imza ile imzalanmış belgelerin üretiminden (kurum içinde yeni oluşturulan belge veya dışardan kuruma gönderilen belge) tasfiyesine kadar olan yaşam döngüsü sürecinde en iyi şekilde yönetilebilmesi için oluşturulması gereken altyapının, bir EBYS uygulaması ile mümkün olacağı değerlendirilmektedir. Kurum bünyesinde kurulacak EBYS ile fiziksel ortamda gerçekleştirilen belge yönetim süreçlerinin,

18 Bilgisayar okur-yazarlığı (computer literacy), bir kısım işleri yapmak için bilgisayar kullanma kabiliyeti olarak tanımlanmaktadır (www.dumn.edu; 18.07.2012)

19 Bilgisayar korkusu (computer anxiety), bilgisayar kullanımına ilişkin güven eksikliği olarak tanımlanabilir (Günbayı ve Cantürk, 2011: 52).

20 Birlikte çalışabilirlik (interoperability), bir sistemin ya da sürecin, ortak standartlar çerçevesinde bir diğer sistemin ya da sürecin bilgisini ve/veya işlevlerini kullanabilme yeteneği olarak ifade edilmektedir (DPT, 2009: 4). Birlikte çalışabilirliğin iki boyutu bulunmaktadır. EBYS'nin hem kurum içindeki hem de diğer kurumlardaki sistemlerle uyum içinde çalışması gerekmektedir. Özellikle kurumun çok ilişkide olduğu kurum ve kuruluşlarda uygulanmakta olan EBYS'lerin birbirleriyle çalışamaz olması yeniden manuel sistemlerin kullanımını gerektirmekte bu ise zaman ve kaynak israfına yol açmakta, aynı zamanda EBYS'lerden beklenen faydanın oluşmamasına yol açmaktadır.

güvenli e-imzanın da kullanılmasıyla bazı istisnalar dışında, büyük oranda elektronik ortama taşınması beklenmektedir. Kurumlar arası belge alışı-verişinin, fiziksel ortamdan elektronik ortama taşınması süreci; kazanılacak faydaların ve kurulacak altyapının nasıl gerçekleştirileceğinin kurumlara iyi ve doğru anlatılmasına paralel olarak kısa veya uzun sürebilecektir. Çalışmanın sonraki bölümünde kurum bünyesinde EBYS yapılandırmak için kurumlara rehberlik edeceğine değerlendirdiğimiz bir yol haritası sunulmuştur.

Kurum bünyesinde bir EBYS yapılandırma sürecinde, öncelikle belge yönetim süreçlerinden ve EBYS'nin kurumda yapılandırılması için başlatılacak projeden sorumlu olacak birim belirlenmeli, proje ekibi oluşturulmalı ve sorumluluklar ile görevler tanımlanmalıdır. Proje süresince proje ekibinde değişiklik yapılmamasına özen gösterilmeli, ihtiyaç duyulması halinde proje ekibine yeni üyeler eklenmeli, bir danışman desteği göz ardı edilmemelidir.

Üst yönetim ikna edilerek bir projenin başlatılması kararı alınmalıdır. Her ne kadar mevzuatın da getirmiş olduğu zorunlulukla üst yönetimin projeye başlanması kararı almasında önemli bir güçlük yaşanmayacağı değerlendirilse de bu aşamada EBYS'nin kuruma sağlayacağı faydalar ve EBYS'nin kurum bünyesinde yapılandırma sürecinde yaşanması muhtemel sorunlar hakkında üst yönetimin detaylı bir şekilde önceden bilgilendirilmesi, proje süresince üst yönetimin projeye desteğinin ve güveninin sağlanması açısından önemli ve gereklidir.

Kurum bünyesinde EBYS yapılandırılması sürecinde karşılaşılabilecek en önemli sorunun personel direnci olacağı değerlendirildiğinden, personel direncinin kırılması ve personelin projeyi sahiplenmesi için farkındalık yaratma, bilgilendirme ve bilinçlendirmeye yönelik eğitim, anket, tanıtım vb. faaliyetler gerçekleştirilmelidir. Kurumdaki belge yönetim kültürünü kökünden değiştirmeye yönelik bir projeye personelin direnç göstermesi doğaldır. Nitekim uzun yıllar belge yönetim süreçlerini fiziksel ortamda gerçekleştirmiş ve kâğıt üzerinde iş yapmaya alışmış personelin elektronik ortamda belge yönetim süreçlerini gerçekleştirmeye başlamasının kolay olmayacağı değerlendirilmektedir.

Mevzuat da göz önünde bulundurularak kurum içerisinde doküman ve belge yönetimine ilişkin standart iş süreçleri net olarak tanımlanmalıdır. Bu kapsamda kurumsallaşmaya da önemli katkı sağlayacak kurumun iş süreçleri ve akış şemaları çıkartılmış olmalıdır. Böylelikle doküman ve belge yönetimine yönelik iş süreçlerinin daha kolay ve süratli bir şekilde elektronik ortama taşınması sağlanabilecektir.

EBYS'yi bünyesinde yapılandırmış olan diğer kurumlar ile toplantılar düzenlenerek EBYS'nin günlük iş süreçlerinde nasıl kullanıldığı izlenmeli, kazanılmış tecrübelerden faydalanılmalı ve karşılaşılmış olan sorunlardan dersler çıkarılmalıdır.

EBYS uygulama yazılımı geliştirmiş olan firmalar ile görüşmeler yapılarak EBYS'ler hakkında bilgi sahibi olunmalı ve farklı EBYS'leri birbirleri ile karşılaştırarak kurum için en uygun ürünün nasıl olması gerektiğine karar verilmelidir.

Kurumun ihtiyaçları, diğer kurumlarda kullanılan ürünler, firmaların geliştirmiş olduğu ürünler ve birlikte çalışabilirlik açısından kurumdaki mevcut teknoloji de göz önünde

bulundurularak şartname hazırlanmalı ve tedarik süreci başlatılmalıdır. Tedarik edilecek EBYS uygulamasının kurum içi belge yönetim süreçlerine uydurulabilecek (Bazı durumlarda süreçlerin yazılıma uydurulması gerektiği akıldan çıkarılmamalıdır.) esnek bir yapıya sahip olmasına, TSE 13298 standardı ile çalışmaları halen sürmekte olan “e-Yazışma Teknik Spesifikasyon Dokümanı²¹”na uygun yapılandırılmasına ve güvenli e-imza ile entegre olmasına dikkat edilmelidir.

Güvenli e-imza ile belge üretilmesi ve söz konusu belgelerin ilgili mevzuat gereğince yönetimini sağlayacak altyapının da yakın gelecekte tamamlanması gerektiğinden en az belge imzalama/onaylama yetkisi olan personel sayısı kadar²² güvenli e-imza temin edilmelidir.

Değerli bilgileri ihtiva eden ve bir kurum için önemli bir kaynak ve güç olan belgelerin işlenmesi, depolanması ve transferinin güvenli bir şekilde yapılması için güvenliğe ilişkin tedbirlerin alındığı teknolojik bir altyapı oluşturulmalı, EBYS uygulama yazılımı kurularak değişik senaryolara göre bir süre test edilmelidir.

İnternet/intranet üzerinde tanımlanmış güvenli bir yöntem ile KEP ile veya taşınabilir e-belge depolama aygıtları (CD, disket, USB bellek vb.) ile kuruma gelen e-belgenin alınarak e-imza doğrulamasının yapılabileceği, EBYS'ye aktarılabilmesi ve RYUUEHY'in geçici 2'nci maddesi gereği e-belgeye ne işlem yapıldığı ile işlemin bitiş süresinin gönderen tarafından elektronik ortamdan takip edilebileceği, diğer taraftan kurum içinde EBYS'de hazırlanarak onay süreçleri tamamlanmış bir e-belgenin EBYS'den KEP'e aktarılarak ilgili adreslerine gönderilebileceği bir altyapının kurulması sağlanmalıdır. Bu altyapının, kuruma giren ve kurumdan çıkan tüm belgelerin kurumsal olarak merkezi bir şekilde kontrollü yapılabilmesini sağlamak amacıyla sadece kurumun genel evrak birimine kurulmasına (merkezi-kontrollü yapı) veya daha esnek ve süratli e-belge dağıtımının sağlanması amacıyla gerekli görülen tüm birimlere kurulmasına (dağıtık-esnek yapı) karar verilmelidir.

EBYS'nin kurumda kullanılması sürecinde yol gösterici olacak ve sorumlulukları belirleyecek bir uygulama esasları dokümanı yayımlanmalı ve tüm personel tarafından anlaşılması sağlanmalıdır.

Kurumda EBYS'yi kullanacak tüm personele bir plan dâhilinde sistem başında uygulamalı eğitimler verilmelidir.

Personelin karşılaştığı sorunlara derhal çözüm bulmak adına bir EBYS Yardım Masası oluşturulmalı ayrıca bu yardım masasının iş yükünü azaltmak ve personeli EBYS ile ilgili her konuda anında bilgilendirerek ihtiyaç duyabilecekleri her konuya istedikleri anda ulaşmalarını sağlayabilmek adına bir EBYS portaline²³ hazırlanmalıdır.

- 21 E-Yazışma Projesi kapsamında oluşturulan ve kamu kurum ve kuruluşları arasında elektronik ortamda iletilecek olan resmi yazılara ilişkin üst veriler, paket yapısı, API ve elektronik imzalama ile şifreleme mekanizmasına ilişkin detayların yer aldığı dokümandır.
- 22 RYUUEHY (Madde 20- (3))'de ilgili idare gerek görmezse e-belgelerde parafların güvenli e-imza ile alınmasının zorunlu olmadığı yani parafların e-onay ile alınabileceği ifade edilmektedir.
- 23 EBYS'ye girişin bu EBYS portalinden yapılmasının, personeli bu sayfayı ziyaret etmeye zorlayacağı, dolayısıyla EBYS ile ilgili her türlü bilgilendirmenin bu sayfadan kolaylıkla yapılabileceği değerlendirilmektedir.

Kurumda bilgisayar okur-yazarlığı yüksek olan bir birimde birkaç aylık pilot bir uygulama gerçekleştirilmeli, alınan geri beslemeler ile gerekli idari ve yazılıma yönelik iyileştirmeler yapılmalı ve belirli aralıklarla yeni birimlerin sisteme dahil edilmesi sağlanmalıdır.

EBYS'nin kurumda ilk kullanılmaya başladığı dönemlerde aksaklıkların çıkma ihtimalinin yüksek olması sebebiyle özellikle pilot uygulama süresince ve sisteme yeni birimlerin dahil edildiği dönemlerde EBYS'yi geliştiren firmadan yoğun teknik destek alınmalıdır. Çünkü kurumda belge yönetimine ilişkin süreçlerde duraksama yaşanmasına genelde tahammül gösterilmemektedir. Ayrıca personelde potansiyel olarak zaten var olan direncin kuvvetlenmesine imkân vermemek için aksaklık yaşanmaması veya yaşanan aksaklıkların çok kısa sürede çözümlenmesine gayret gösterilmelidir.

EBYS ile ilgili sürekli geri beslemeler alınmalı, aksaklık ve hataların süratle giderilmesi sağlanmalı ve kurum bünyesinde beliren ihtiyaçlara göre EBYS'de güncellemeler ve iyileştirmeler yapılmalıdır. Bu iyileştirme sürecinde alınan geri beslemeler toplanmalı ve proje ekibi tarafından değerlendirildikten sonra bir plan dahilinde toplu olarak yazılım güncellemesi gerçekleştirilmeli ve yapılan değişiklikler hususunda mutlaka personel uygun bir yöntemle bilgilendirilmelidir.

EBYS'nin kuruma sağladığı faydalar, bu çalışmanın 5'inci bölümündeki hususlar göz önünde bulundurularak oluşturulacak başarı kriterlerine göre değerlendirilmelidir.

7. SONUÇ

Teknolojideki hızlı gelişme, birçok iş sürecinde olduğu gibi belge yönetim sürecinde de teknolojinin daha fazla kullanılabilir olmasına neden olmakta ve önemli imkânlar sağlamaktadır. Bu imkânlardan faydalanmak üzere organizasyonlarda kullanılan EBYS'ler fiziksel ortamda gerçekleştirilen belge yönetim süreçlerini elektronik ortama taşımaktadır. Süreçlerin elektronik ortama tam anlamıyla taşınabilmesi; teknolojideki bu gelişmeler ile birlikte yasalarda ve mevzuatta güncellemeler yapılmasını, uluslararası standartlara uygun milli standartların belirlenmesini, çalışanların yıllardır alışageldikleri iş yapış şekillerinden vazgeçmelerini gerektirmektedir. Türkiye'nin girmek için büyük çabalar harcadığı AB'nin, Lizbon Stratejisi ile ortaya koyduğu planlara istinaden aday ülkeler için tasarlanan e-Avrupa+ girişimi kapsamında bilgi toplumuna dönüşüme yönelik çalışmalar ve e-Devlet uygulamaları yukarıda bahsedilen gerekliliklerin sağlanmasına zemin hazırlamaktadır.

Özellikle Bilgi Toplumu Strateji Dokümanının hazırlanması, 5070 sayılı e-İmza Kanununun yürürlüğe girmesi, TSE 13298 Elektronik Belge Yönetimi Standardının yayımlanması, e-Yazışma ve KEP projeleri ile RYUUEHY'nin güncellenmesi çalışmaları; belge yönetim süreçlerini elektronik ortama taşımaya sağlayacak önemli çalışmalardır. Halen güncelleme çalışmaları sürmekte olan RYUUEHY ile yakın gelecekte kamu kurum ve kuruluşları arasında güvenli e-imzayı ihtiva eden resmi evrak alış-verişi zorunlu hale gelecektir. Altyapının gerçekleştirilmesi için uygulama yazılımının yani EBYS'nin tedariki, EBYS'nin kurum içinde yapılandırılması, çalışanların zihinsel hazırlıklarını yapabilmeleri için ihtiyaç duyulacak zaman

göz önünde bulundurulduğunda, kamu kurum ve kuruluşlarının süratle projelendirme çalışmalarına başlamaları gerekmektedir.

EBYS'nin kurumda yapılandırılması sürecinde, standartların önemli ölçüde belirlenmiş olması ve bu konuda tecrübeli firmaların geliştirmiş olduğu yazılımların bulunması sebebiyle piyasadan ihtiyaçları karşılayacak bir EBYS temin edilmesinde büyük bir güçlük yaşanmayacağı değerlendirilmektedir. Ancak bu aşamada titizlikle üzerinde durulması gereken husus kurumun iş süreçleri ile uygulama yazılımının uyumlaştırılabilmesi ve daha da önemlisi personelin bahse konu sistemi kabullenmesinin sağlanmasıdır. Bunu gerçekleştirebilmek için yukarıda genel hatları ile ortaya koyulmuş olan yol haritasının her bir basamağında detaylı çalışmaların ve uygulamaların yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Belge alış-verişinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesinin zorunlu hale gelmesiyle birlikte EBYS'lerde kullanılmak üzere çalışanlar için güvenli e-imza temin edilmesinin, güvenli e-imzanın daha yoğun olarak kullanılmasına vesile olacağı; elektronik ortama taşınan belge yaşam döngüsünde iş ve onay süreçlerinin daha süratli gerçekleşmesiyle kurumsal verimliliğin artacağı değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

- ASLAN, Diler (2009), "Yazdığını Yap, Yaptığını Yaz", DEHA20 Kalite Yönetimi Köşe Yazısı, www.daslan.pau.edu.tr, (01.06.2009).
- BARENGİ, Ruhver (2010), "Unstructured Data Analysis", Yay.Tar.: 02.08.2010, <http://www.ruhver.com/2010/08/unstructured-data-analysis>, (17.12.2010).
- BAŞBAKANLIK 2008/16 sayılı Genelge, Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü'nün 15.07.2008 tarihinde yayınlanan ve 16.07.2008 tarihli 26938 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan, 2008/16 sayılı, Elektronik Belge Standartlarına Dair Genelge, Ankara.
- BELIEF NETWORKS INCORPORATED (2009), "Semantically Secure Unstructured Data Classification",Yay.Tar.:03.04.2009, <http://www.beliefnetworks.net/docs/classunstructdata.pdf>, (23.04.2011).
- BİLGİ EDİNME HAKKI KANUNU (BEHK) (2003), T.C.Resmi Gazete, Sayı:25269, 24 Ekim.
- CİVELEK, Dilek Yüksel- TURAN, Hamide Karahan (2010), "Kurumlar Arası e-Yazışma Çalışma Raporu", Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Eylül.
- ÇUKURÇAYIR, M.Akif- ÇELEBİ, Esra (2009), "Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye", ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 5, Sayı 9,
- DEMİREL, Demokan (2006), "E-Devlet ve Dünya Örnekleri", Sayıştay Dergisi, Sayı: 61.
- DPT, (2006), "Bilgi Toplumu Stratejisi" (2006-2010), Mayıs.
- DPT, (2009), "e-Dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi" Sürüm 2.0, Şubat.
- DOLGUN, Özgür- ÖZDEMİR, T.Güzel- OĞUZ, Doruk (2009), "Veri Madenciliğinde Yapısal Olmayan Verinin Analizi: Metin ve Web Madenciliği", İstatistikçiler Dergisi, 2.
- DUFF, W.- McKemish, S. (2000), Metadata and ISO Compliance, Information Management Journal, 34 (1), s. 4-15'ten aktaran Külcü, Özgür (2007), "Değişen Koşullarda Belge Yönetimi Çalışmaları ve Uluslararası Uygulamalar", XII. "Türkiye'de İnternet" Konferansı 8-10 Kasım, Ankara.
- ENVİSİON (2009), "Doküman ve Süreç Yönetimi Sistemi Seçme Kılavuzu", Yay.Tar.: 02.01.2009, http://www.envision.com.tr/pdf/Secme_Kilavuzu_Signed.pdf, (23.04.2011).
- FREEDMAN, Ellen (2005), The Paperless Office: Real or Legend?, Freedman Consulting Inc.
- GÜNBAI, İlhan- Cantürk, Gökhan (2011), "Bilgisayar Teknolojisinin Okul Yönetiminde Kullanımında Okul Yöneticilerinin Bilgisayar Teknolojisine Karşı Tutumları", ODTÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, Cilt: 2, Sayı: 3, Haziran, s. 47-70.

- IBM (2011), "e-Readiness Rankings (2004-2009)", www.ibm.com, (08.04.2011).
- KARABACAK, Bilge (2009), "Türkiye'de Bilişim Güvenliği İle İlgili Yasal Altyapıların Analizi", Yay. Tar.: 29.06.2009, <http://www.bilgiguvenligi.gov.tr/teknik-yazilar-kategorisi/turkiyede-bilisim-guvenligiyle-ilgili-yasal-altyapinin-analizi.html>, (03.01.2011).
- KARAKAŞ, Melikşah, "Bilgi Yönetimi Nedir?", http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=133, (16.10.2003)'den aktaran Avcı, Umut- Avcı, Mehmet (2004), Örgütlerde Bilginin Önemi ve Bilgi Yönetimi Süreci, Mevzuat Dergisi, Yıl:7, Sayı:74, Şubat.
- KAVRAKOĞLU, İbrahim (1996), Bilgi Teknolojilerinin Etkin Kullanımı, Bilgi Teknolojilerinin Toplam Kalite Organizasyon Yapısındaki Yeri Semineri, İstanbul'dan aktaran Arslan, Ramazan (2009), "Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Bilginin Artan Ekonomik Değeri", Uluslararası Davraz Kongresi, Isparta, 24-27 Eylül, <http://idc.sdu.edu.tr/tammetinler/yonetim/yonetim25.pdf>, (29.02.2012).
- KILIÇ, Taner (2007), Örgüt Kültürü, Örgütsel Hafıza Arasındaki İlişkiler ve Firma Performansı Üzerine Etkileri, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- KÜLCÜ, Özgür (2007), "Değişen Koşullarda Belge Yönetimi Çalışmaları ve Uluslararası Uygulamalar", XII. "Türkiye'de İnternet" Konferansı 8-10 Kasım, Ankara, s.57-81.
- KÜLCÜ, Özgür- Külcü, Hande Uzun (2010), "Belge Yönetimi Kapasite Değerlendirme Sistemi: Bir Uygulama Örneği Olarak Türkiye Kızılay Derneği, Bilgi Dünyası", 11 (1), s.22-48.
- KÜLCÜ, Özgür, Çakmak, Tolga (2010), "Evaluation of the ERM Application in Turkey Within the Framework of InterPARES Project", International Journal of Information Science, 30 (3), s. 199-211.
- MoReq (2001), s.63'den aktaran Kandur, Hamza (2005), "Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Rereferans Modeli (v.1.0)", Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, İstanbul.
- ÖZDEMİRCİ, Fahrettin- Odabaş, Hüseyin (2005), Yazışma Yönetimi ve Dosyalama İşlemleri, Alter Yayıncılık, Ankara, s.14'ten aktaran Güven, Gökhan (2007), Elektronik Belge Yönetim Sistemleri ve Yüksek Öğretim Kurumları İçin Bir Öneri, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eylül, Kayseri.
- RESMÎ Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (RYUUEHY) (2011), Başbakanlık, Ankara.
- SAMAST, Yüksel (2010), "Kayıtlı Elektronik Posta (KEP)", Akademik Bilişim 2010, 10-12 Şubat, Muğla, s.1-5, Yay.Tar.: 07.02.2010, www.ab.org.tr/ab10/bildiri/202.pdf, (29.02.2012)
- SPREHE, J.Timothy (2002), "Enterprise Record Management: Strategies and Solutions", A White Paper Prepared for Hummingbird Ltd., Eylül.

- THOMSON Reuters (2008), "Best Practices Implementing the Paperless Office", www.thomsonreuters.com, (15.01.2011).
- TSE (2007), "Bilgi ve Dokümantasyon- Belge Yönetimi" (TSE ISO 15489-1 2007), www.tse.org.tr/turkish/abone/StandartDetay.asp?STDNO=45399&sira=0, (08.03.2011).
- TSE (2012), "TSE Belgeli Firmalar Sorgulama", <http://belge.tse.org.tr/Genel/FirmaArama.aspx>, (04.08.2012).
- UKELSON, Jacob (2007), "Structured, Semi-Structured and Unstructured Data in Business Applications", Yay.Tar.: 16 Haziran 2007, <http://exeedtechnology.com/structured-semi-structured-and-unstructured-data-in-business-applications>, (17.12.2010).
- UN, (2011), "UN e-Government Survey", 2004-2010, www.unpan1.un.org, (18.04.2011).
- YILMAZ, Şule (2005), "Bilgi Yönetimine Giden Yol: E-Türkiye Sürecinde Elektronik Belge Yönetiminin Önemi ve Mevcut Durum Çalışmaları", Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği, ÜNAK'05: Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması, İstanbul, 22 Eylül, s.69-90, www.kaynak.unak.org.tr/unak05/u05-11.pdf, (07.03.2011).
- www.dumn.edu/kmc/student/loon/acad/ComputerLit.html, (18.07.2012).
- www.kurumsalhafiza.com, (07.08.2011).